



**CAMVAP**  
**PAVAC**

## **Rapport annuel de 2015**

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

[www.pavac.ca](http://www.pavac.ca)



## Table des matières

Fabricants participants.....	3
Lettre du président .....	4
Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada.....	6
Accès au programme pour les consommateurs.....	6
Gouvernance du programme .....	6
Arbitres du PAVAC.....	7
Dispositions législatives provinciales et territoriales applicables.....	7
Administrateurs provinciaux .....	8
Rapports annuels du PAVAC .....	8
Affaires traitées • 2015 .....	8
Progression des demandes d'information • 2015 .....	9
Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC • 2015.....	9
Ordonnances de rachat • 2015 .....	10
Ordonnances de remboursement des réparations • 2015 .....	10
Ordonnances de remboursement des menues dépenses • 2015.....	10
Qui comparait aux auditions du PAVAC? • 2015 .....	11
Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs • 2015.....	11
Temps de traitement des affaires • 2015.....	11
Coordonnées des administrateurs provinciaux et du siège social national.....	12

## Rapport annuel de 2015

### Organisations et gouvernements membres

Corporation des associations de détaillants d'automobiles (CADA)

Association canadienne des constructeurs de véhicules (ACCV)

Association des consommateurs du Canada (ACC)

Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada (CMAC)

Les gouvernements (G) des provinces et territoires suivants :

Colombie-Britannique	Nouvelle-Écosse
Alberta	Île du Prince-Édouard
Saskatchewan	Terre-Neuve-et-Labrador
Manitoba	Yukon
Ontario	Territoires du Nord-Ouest
Québec	Nunavut
Nouveau-Brunswick	

### Composition du conseil d'administration de 2015

David Adams – président (année partielle à ce titre) (CMAC), Greg Basham (ACC) (année partielle), Suzanne Bonnell-Burley (G), Gary Frost (G), Mark Nantais (ACCV), Craig Stewart (G), Tim Ryan (CADA), Laura Stante (CMAC), Peggy Stokes (ACCV), James Stauch (ACC) (année partielle), Darren Thomas (G), Trevor Todd (ACC) - président (année partielle à ce titre)

### Personnel

Stephen Moody (directeur général) • Arlene Weijers (coordonnatrice du programme)

Lillian Lian (aide-comptable/adjointe administrative)



## Fabricants participants

Les fabricants de véhicules automobiles suivants, qui représentent plus de 94 % des ventes annuelles de véhicules automobiles, appuient le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC). Depuis plus de vingt ans, le PAVAC aide efficacement les fabricants et les consommateurs à résoudre les différends qui les opposent et qui concernent des allégations de consommateurs au sujet de vices de fabrication ou de la façon dont le fabricant applique la garantie attachée au véhicule neuf.

Automobile Volvo Canada Limitée

FCA Canada Inc.

Ford du Canada, Limitée

General Motors du Canada

Groupe Volkswagen Canada Inc.

Honda Canada Inc.

Hyundai Auto Canada Corp.

Jaguar Land Rover Canada ULC

KIA Canada Inc.

Mazda Canada Inc.

Mercedes-Benz Canada Inc.

Nissan Canada Inc.

Porsche Cars Canada Ltd.

Subaru Canada Inc.

Toyota Canada Inc.

## Lettre du président



Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) entreprend sa vingt-deuxième année d'existence à titre de programme offrant des services de règlement extrajudiciaire des différends; il s'agit de l'un des grands partenariats du Canada qui couvre plus de 94 % des véhicules admissibles circulant sur le réseau routier canadien. En qualité de président du PAVAC, c'est avec fierté que je présente aux intervenants du programme un rapport qui en retrace les origines et qui donne un aperçu de notre vision de l'avenir.

Au début des années 1990, les consommateurs, les fabricants et les gouvernements ont dû faire un choix entre des orientations très différentes en matière de protection des consommateurs qui étaient propriétaires ou locataires de véhicules automobiles. Une de ces orientations consistait à laisser aux provinces et aux territoires du Canada le soin d'élaborer leurs propres solutions. L'autre était de convaincre les associations représentant les consommateurs, les fabricants de véhicules automobiles, les concessionnaires de véhicules neufs et les gouvernements provinciaux et territoriaux de s'unir pour mettre sur pied un programme qui permettrait de régler les différends sans frais et de façon équitable, rapide, amicale et définitive. Cet objectif a été atteint en 1994, lorsque la quasi-totalité des provinces et des territoires ont adhéré au programme. Depuis l'adhésion du Québec en 2000, le Canada offre aux consommateurs et aux fabricants de véhicules automobiles canadiens de l'ensemble du pays un programme impartial permettant de régler les différends relatifs aux vices que comportent les véhicules et à l'application de la garantie.

Les intervenants fondateurs comprenaient l'Association des consommateurs du Canada, l'Association canadienne des constructeurs de véhicules, Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada et la Corporation des associations de détaillants d'automobiles, organisations qui sont toutes encore représentées au sein du conseil d'administration et des différents comités qui veillent à faire en sorte que le PAVAC continue à répondre aux besoins actuels et émergents de tous.

Le PAVAC est unique à bien des égards. D'abord, il s'agit d'un programme de nature volontaire financé par l'industrie et doté d'une Convention d'arbitrage qui place les consommateurs sur un pied d'égalité avec les fabricants, puisqu'aucun ou presque n'est représenté par un conseiller juridique. En deuxième lieu, le PAVAC est un programme national qui est appliqué de manière uniforme dans les différentes régions du pays par l'entremise de nos sept administrateurs engagés sur une base contractuelle. En troisième lieu, le programme est accessible sans frais pour les consommateurs, qu'ils aient gain de cause ou non. En quatrième lieu, l'existence du PAVAC sur le marché incite les fabricants à prendre des mesures positives et, effectivement, il arrive souvent que les fabricants parviennent à régler une réclamation possible avant même qu'elle soit soumise au PAVAC afin de veiller à ce que les consommateurs concernés continuent à apprécier leur produit lorsque vient le moment d'acheter ou de louer un nouveau véhicule. Ce dernier fait, conjugué à la qualité de construction initiale des véhicules neufs, a donné lieu à une baisse du nombre d'affaires traitées par le PAVAC au cours des dernières années.

Le PAVAC continue à améliorer la qualité des services qu'il fournit en offrant une formation en ligne et en mettant à jour ses systèmes. En 2015, sept nouveaux arbitres ont été formés par suite de la formation mise à jour que tous les arbitres avaient suivie l'année précédente. En 2015, le conseil d'administration a approuvé un investissement important dans une mise à niveau complète du système de gestion des réclamations du PAVAC, dont la mise en œuvre doit avoir lieu en 2016.

La prochaine année sera marquée par la renégociation biannuelle des contrats avec plusieurs des principaux fournisseurs du programme et par la tenue d'un nouveau sondage sur la satisfaction des clients; nous veillerons également à ce que les consommateurs qui ont besoin du PAVAC soient au courant de l'existence du programme.

En terminant, j'aimerais remercier tous les intervenants qui ont fait du PAVAC une réussite et dont l'apport est vital pour le maintien de la viabilité et de l'efficacité de ce partenariat national vraiment unique.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Trevor Todd', with a stylized flourish at the end.

Trevor Todd





## Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) publie des rapports annuels afin d'informer le public et les participants au processus du programme des résultats qu'ont obtenus les parties aux arbitrages tenus dans le cadre du PAVAC.

Veillez lire les résultats attentivement, car ils démontrent indéniablement que le programme fonctionne. Il est soutenu et financé par les fabricants de véhicules automobiles, tandis que les 13 gouvernements provinciaux et territoriaux participent à sa gouvernance, de même que l'Association des consommateurs du Canada, qui représente les intérêts des consommateurs au niveau du conseil d'administration. Les concessionnaires autorisés de véhicules neufs du Canada sont également représentés au conseil d'administration du programme.

Le PAVAC est un programme neutre de règlement des différends. Son rôle consiste à réunir les consommateurs et les fabricants en présence d'un arbitre qui entendra l'affaire et examinera les arguments des uns et des autres pour en arriver à une décision définitive.

Le programme fonctionne de la même façon dans chaque province et dans chaque territoire. Indépendamment de l'endroit où il habite au Canada, le consommateur obtiendra le même service de grande qualité de la part de nos administrateurs provinciaux conformément à la Convention d'arbitrage, qui est appliquée de manière uniforme partout au pays.

La PAVAC considère le consommateur et le fabricant comme ses clients et vise constamment à leur offrir le meilleur service possible. Tout au long du présent rapport, vous constaterez que le programme atteint cet objectif.

### Accès au programme pour les consommateurs

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) est un programme national de règlement des différends qui permet de régler dans le cadre d'un arbitrage exécutoire les différends qui opposent les consommateurs et les fabricants de véhicules et qui concernent des allégations relatives à des vices de fabrication ou à la façon dont le fabricant applique la garantie attachée au véhicule neuf.

Les consommateurs peuvent avoir accès au PAVAC en consultant le site Web du programme, à [www.pavac.ca](http://www.pavac.ca), ou en communiquant avec l'administrateur de leur province ou de leur territoire au moyen du numéro sans frais suivant : 1-800-207-0685.

Les consommateurs sont encouragés à collaborer avec les concessionnaires et les fabricants de leurs véhicules. D'ailleurs, la collaboration constitue une exigence du programme. Les consommateurs trouveront sur le site Web du PAVAC des renseignements concernant le mode de fonctionnement du programme et la façon de bénéficier de celui-ci lorsqu'aucun règlement n'est possible.

### Gouvernance du programme

Le PAVAC est une organisation sans but lucratif constituée sous le régime fédéral. Il fonctionne grâce à des ententes à long terme conclues entre les associations qui représentent les fabricants de véhicules, l'Association des consommateurs du Canada, les concessionnaires de véhicules neufs et les treize gouvernements provinciaux et territoriaux.



Le programme est entièrement payé par les fabricants membres de l'Association canadienne des constructeurs de véhicules et de Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada. Les consommateurs sont représentés par l'Association des consommateurs du Canada et les concessionnaires, par la Corporation des associations de détaillants d'automobiles.

Le PAVAC est efficace parce qu'il répond aux besoins des consommateurs et des fabricants lorsque tous les autres modes de règlement des différends échouent. Le programme a réussi à conserver l'engagement de ses participants depuis plus de vingt ans. Étant donné qu'il est le fruit d'une initiative volontaire, le programme évolue constamment au fil des années pour répondre plus efficacement aux besoins de l'ensemble de ses intervenants.

Le conseil d'administration du PAVAC assure la gouvernance et la direction générales du programme et en surveille l'efficacité. La gestion des activités du programme est assurée par le directeur général et par deux membres du personnel qui exercent leurs fonctions depuis le siège social de Toronto.

L'équipe du PAVAC se compose d'administrateurs provinciaux répartis à sept endroits du pays. Tout en faisant partie de l'équipe du PAVAC, ces administrateurs sont indépendants et fournissent leurs services au PAVAC sur une base contractuelle. Ils ont pour mission de veiller à ce que le consommateur et le fabricant soient traités de manière juste et équitable tout au long de l'arbitrage de chaque affaire. Les arbitres auxquels le PAVAC a recours sont également indépendants du programme et fournissent leurs services au besoin. Le PAVAC a désigné des arbitres dans toutes les régions du Canada et leur confie des dossiers qui proviennent le plus souvent de leur région et, à l'occasion, d'une autre région, lorsque c'est nécessaire.

### **Arbitres du PAVAC**

Les arbitres qui fournissent des services au PAVAC sont issus de nombreux milieux et professions et sont entièrement indépendants du programme. Les fabricants ne participent nullement à l'inscription des arbitres sur la liste des arbitres du PAVAC, ni à leur formation ou à la sélection des dossiers qui leur sont confiés. Pour chaque affaire entendue, les arbitres touchent des honoraires fixes et le remboursement de leurs dépenses.

Lorsqu'une affaire est inscrite en vue d'un arbitrage, l'administrateur provincial choisit le prochain arbitre de la liste des arbitres qui est disponible pour tenir une audition dans la collectivité où se trouve le domicile du consommateur.

Un bref curriculum vitae de l'arbitre est envoyé au consommateur et au fabricant.

### **Dispositions législatives provinciales et territoriales applicables**

La Convention d'arbitrage du PAVAC ainsi que la loi sur l'arbitrage et la loi sur la protection des consommateurs qui s'appliquent dans la province ou le territoire où l'arbitrage a lieu régissent les affaires soumises au PAVAC. Au Québec, les arbitrages sont régis par la Convention d'arbitrage ainsi que par le Code civil.

### Administrateurs provinciaux

Ce sont les administrateurs provinciaux qui sont les points de contact du PAVAC avec le public et qui assurent l'application du programme un peu partout au Canada. Il incombe aux administrateurs provinciaux de recevoir les demandes d'information et d'y répondre, de traiter les formulaires de réclamation et les demandes d'arbitrage, d'établir le calendrier des auditions et des inspections techniques et de communiquer les résultats des auditions aux parties. Toutes les demandes d'information que les consommateurs adressent au PAVAC sont traitées par les administrateurs provinciaux, qui reçoivent des honoraires de base pour la prestation de leurs services au PAVAC ainsi que des honoraires additionnels pour chaque affaire traitée.

### Rapports annuels du PAVAC

Il est possible de consulter les rapports annuels des années précédentes, dans les deux langues officielles, sur le site Web du PAVAC, à [www.pavac.ca](http://www.pavac.ca) ou à [www.pavav.ca](http://www.pavav.ca).

### Affaires traitées • 2015

Le nombre total d'affaires traitées pendant l'année a baissé de 18 (soit 8,11 %) en 2015. Une diminution a également été observée en ce qui concerne les affaires avec conciliation (une de moins, soit 5,88 %), tandis que le nombre d'affaires avec sentence rendue par consentement a augmenté (six de plus, soit 21,4 %). Au total, 254 affaires avec arbitrage, affaires avec conciliation et affaires avec sentence rendue par consentement ont été traitées en 2015, ce qui représente une diminution de 4,89 % par rapport au total correspondant de 267 affaires en 2014. De plus, 42 consommateurs se sont retirés du processus avant l'arbitrage et 19 affaires ont été jugées inadmissibles par l'arbitre.

Province/territoire	Nombre d'affaires avec arbitrage	Nombre d'affaires avec conciliation	Nombre d'affaires avec sentence rendue par consentement	Total
Colombie-Britannique	18	3	1	22
Alberta	43	0	3	46
Saskatchewan	5	0	0	5
Manitoba	2	0	2	4
Ontario	101	3	14	118
Québec	20	6	11	37
Nouveau-Brunswick	4	0	1	5
Nouvelle-Écosse	6	3	1	10
Île-du-Prince-Édouard	1	1	0	2
Terre-Neuve-et-Labrador	4	0	1	5
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0
<b>Totaux</b>	<b>204</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>254</b>

**Les affaires avec arbitrage** sont celles où l'arbitre a tenu une audition et a rendu une sentence en se fondant sur les éléments de preuve que les parties ont présentés.

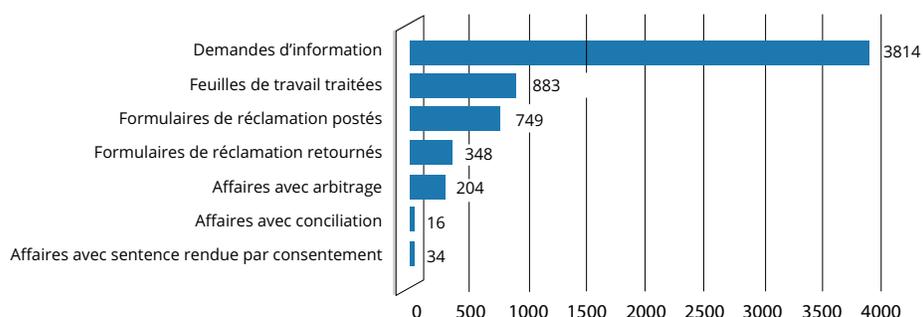
**Les affaires avec conciliation** sont celles où le consommateur et les fabricants conviennent de régler leur différend sans devoir se soumettre à une audition.

**Les affaires avec sentence rendue par consentement** sont celles où un règlement est intervenu entre le consommateur et le fabricant lors de l'audition et où l'arbitre confirme dans sa sentence le règlement ainsi intervenu.

## Progression des demandes d'information • 2015

Les administrateurs provinciaux ont traité 3 814 nouvelles demandes d'information en 2015, soit 25,7 % de moins qu'en 2014 (5 130 demandes), ce qui représente le plus faible résultat atteint en 17 ans. Le nombre de feuilles de travail (883), soit le formulaire interne qui sert à ouvrir un dossier du PAVAC, a baissé de 12,8 % en 2015 (1 130 de moins). Des 749 formulaires de réclamation envoyés aux consommateurs admissibles au programme, 348 ont été retournés au PAVAC par le consommateur, ce qui représente une baisse de 2,52 % par rapport au résultat de 2014, mais une hausse comparativement à ceux des années 2011 à 2013 inclusivement.

Progression des demandes d'information • 2015



## Résultats des sentences rendues dans le cadre du PAVAC • 2015

(Données fondées sur 204 affaires avec arbitrage et 34 affaires avec sentence rendue par consentement. Plusieurs sentences sont parfois rendues dans certaines affaires.)

Province ou territoire	Rachat avec réduction pour usure	Rachat sans réduction pour usure	Remboursement des réparations	Exécution des réparations	Menus dépenses	L'arbitre n'a pas compétence	Le fabricant n'a aucune responsabilité pour toutes les questions soulevées	Nombre de sentences rendues
Colombie-Britannique	7	5	1	2	1	1	3	20
Alberta	11	4	4	12	5	0	17	53
Saskatchewan	1	0	1	0	1	0	3	6
Manitoba	1	1	0	0	0	0	0	2
Ontario	19	3	3	21	3	1	58	108
Québec	2	1	0	5	0	0	12	20
Nouveau-Brunswick	1	0	0	1	0	0	2	4
Nouvelle-Écosse	0	1	0	3	0	0	3	7
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	1	0	0	0	1
Terre-Neuve-et-Labrador	2	1	0	1	0	0	0	4
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0	0
Yukon	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaux</b>	<b>44</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>46</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>225</b>



## Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

En 2015, 83 sentences exonérant le fabricant de toute responsabilité ont été rendues. Dans l'ensemble, cela signifie que les consommateurs ont eu entièrement ou partiellement gain de cause dans 59,3 % des cas, ce qui représente une baisse de 4,2 % par rapport à 2014.

### Ordonnances de rachat • 2015

Nombre de rachats	65
Valeur totale des sommes versées aux consommateurs au titre des rachats	1 782 783 \$
Moyenne de la valeur versée par rachat (véhicules loués et véhicules appartenant aux consommateurs)	27 427 \$

En 2015, sept ordonnances de rachat de moins ont été rendues comparativement à 2014 (72). La valeur totale des sommes versées au titre des rachats a baissé de 370 605 \$ et la moyenne de la valeur versée par rachat, de 2 481 \$. Ces résultats indiquent davantage la diminution du nombre d'affaires traitées par le PAVAC, mais ce changement devra être suivi de plus près.

### Ordonnances de remboursement des réparations • 2015

Nombre de remboursements versés aux consommateurs	10
Valeur totale des remboursements	27 229 \$
Valeur moyenne du remboursement versé par réclamation	2 723 \$

En 2015, le PAVAC a traité le même nombre de demandes de remboursement qu'en 2014. La valeur des remboursements et la valeur moyenne du remboursement versé par réclamation toucheront sensiblement le total des dépenses au titre des demandes de remboursement des réparations.

### Ordonnances de remboursement des menues dépenses • 2015

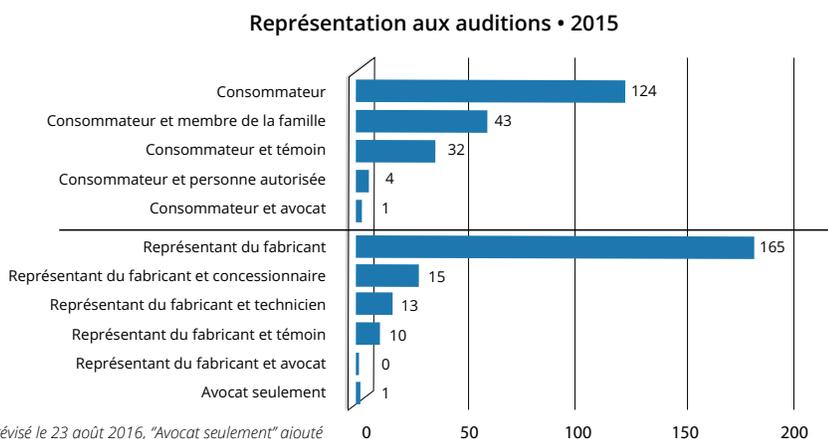
Cette catégorie d'ordonnance couvre les dépenses raisonnables et documentées qui sont engagées avant l'audition, y compris les frais de location d'automobiles, des tests de diagnostic, d'hébergement, de remorquage et de taxis ainsi que les droits de pesée. Par suite des changements apportés à la Convention d'arbitrage en décembre 2011, une mesure de redressement distincte au titre des tests de diagnostic a été mise sur pied et les consommateurs sont désormais admissibles à réclamer jusqu'à 500 \$ pour les tests de diagnostic effectués avant l'audition.

Le paiement des frais des tests de diagnostic a été autorisé dans cinq affaires et une somme totale de 1 151 \$, soit une moyenne de 230 \$ par affaire, a été accordée à ce titre. Le principal élément des menues dépenses résidait toutefois dans les frais de location d'automobiles ou les frais liés à l'inaccessibilité des véhicules des consommateurs, qui ont atteint 3 692 \$.

Nombre de remboursements des menues dépenses versés	10
Valeur totale des menues dépenses remboursées	5 036 \$
Moyenne de la somme remboursée au titre des menues dépenses	504 \$

## Qui comparaît aux auditions du PAVAC? • 2015

Les résultats de l'année 2015 sont très semblables à ceux qui ont été relevés pour l'année 2014. Comme c'était le cas en 2014, les fabricants n'ont pas eu recours aux services d'un avocat pour les auditions, sauf pour un dossier, et ces résultats sont comparables à ceux de l'année précédente.



## Types de véhicules et problèmes rencontrés par les consommateurs • 2015

Encore là, les données concernant les problèmes rencontrés par les consommateurs sont relativement semblables à celles des années précédentes. Le tableau qui suit est fondé sur 204 affaires avec arbitrage et 34 affaires avec sentence rendue par consentement.

	Total des affaires	Accessoires	Ventilation, chauffage-climatisation	Freins	Ordinateur/Électricité	Moteur	Extérieur	Intérieur	Direction/Suspension	Transmission	Total des plaintes
Automobiles	114	7	6	7	28	32	15	6	18	30	149
Camionnettes	33	0	1	2	12	11	10	0	7	5	48
Mini fourgonnettes	7	0	1	0	1	0	0	0	3	2	7
Utilitaires Sport	84	7	3	4	21	20	23	4	17	20	119
<b>Totaux</b>	<b>238</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>62</b>	<b>63</b>	<b>48</b>	<b>10</b>	<b>45</b>	<b>57</b>	<b>323</b>

## Temps de traitement des affaires • 2015

Le temps de traitement des affaires a atteint 103,66 jours en 2015, soit 0,06 jour de plus qu'en 2014. De plus, 50 % des affaires ont été traitées en moins de 65 jours. Une attention continue est apportée au temps de traitement des affaires et aux mesures qu'il est possible de prendre pour diminuer le temps de traitement de façon générale.



## Coordonnées des administrateurs provinciaux et du siège social national

En téléphonant à la ligne sans frais du PAVAC, au numéro 1-800-207-0685, les consommateurs seront dirigés vers l'administrateur provincial de la région d'où ils appellent. C'est le numéro que les consommateurs devraient utiliser pour joindre le PAVAC. Les numéros locaux figurant ci-dessous sont mentionnés à titre d'information et devraient être utilisés uniquement pour les appels locaux.

### Atlantique Canada

#### **Better Business Bureau of the Atlantic Provinces Inc.**

1888, rue Brunswick, bureau 303, Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3J8  
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Halifax : 902-422-2230  
Télécopieur : 902-429-6457

### Québec

#### **Soreconi Inc.**

1800, avenue Industrielle, bureau 102, Québec (Québec) G3K 1L8  
Ligne sans frais : 1-800-207-0685 ou dans la région de la ville de Québec : 418-915-9292  
Télécopieur : 1-418-915-9449

### Ontario

#### **T.O. Corporate Services**

21, avenue St. Clair ouest, bureau 802, Toronto (Ontario) M4T 1L9  
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Toronto : 416-921-2686  
Télécopieur : 416-967-6320

### Manitoba

#### **Association des consommateurs du Canada (Manitoba) Inc.**

Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Winnipeg : 204-452-2576  
Télécopieur : 204-284-1876

### Saskatchewan

#### **Better Business Bureau of Saskatchewan Inc.**

980 Albert Street, Regina (Saskatchewan) S4R 2P7  
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Regina : 306-352-7602  
Télécopieur : 306-565-6236

### Alberta et Territoires du Nord-Ouest

#### **ADR Institute of Alberta**

7128 Ada Blvd., Ralph King Athletic Centre, pièce CE223A, Edmonton (Alberta) T5B 4E4  
Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région d'Edmonton : 780-439-9359  
Télécopieur : 780-433-9024



## Colombie-Britannique et Yukon

### Better Business Bureau of Mainland BC

788, rue Beatty, bureau 404, Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 2M1

Tél : 1-800-207-0685 ou dans la région de Vancouver : 604-682-6280

Télécopieur : 604-681-1544

## Siège social national

### Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

235, boulevard Yorkland, bureau 109, Toronto (Ontario) M2J 4Y8

Tél : 1-800-806-3285 ou 416-490-0615

Télécopieur : 416-490-1680

Adresses Internet : [www.pavac.ca](http://www.pavac.ca)

Les personnes qui souhaitent obtenir des renseignements sur l'application du programme sont invitées à communiquer par téléphone au numéro 416-490-0615 ou par télécopieur au numéro 416-490-1680.

**Les consommateurs qui souhaitent obtenir des renseignements sont invités à téléphoner à l'administrateur provincial du PAVAC, au numéro 1-800-207-0685.**

